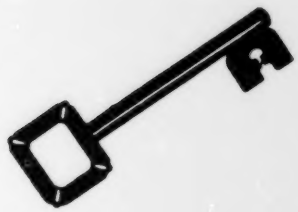
Government of Canada
Veterans Affairs

Gouvernement du Canada
Anciens Combattants

1985-1986 Annual Report to Parliament on the Administration of the Privacy Act



Canada

TABLE OF CONTENTS

	Page
Introduction	1
Statistical Report	1
Organization	6
Implementation	7
Employee Briefings	7
Distribution of "General Employee Bulletin No. 2"	7
Privacy Act Statements on Forms Collecting Personal Information	7
A More Open Approach: Section 28 Exemption	8
Unique Bank Created for Section 8(2)(e) Requests	9
Veterans Affairs Participation in the Review of the Legislation by the Standing Committee on Justice and Legal Affairs	9
Consistent Uses	9
Formal/Informal Interface	10
Commentary	11

THIRD ANNUAL REPORT TO PARLIAMENT
APRIL 1, 1985 TO MARCH 31, 1986

INTRODUCTION

This annual report to Parliament on the administration of the Privacy Act within the Veterans Affairs Portfolio is submitted pursuant to Section 72 of the Act.

The Portfolio comprises the Department of Veterans Affairs and four independent but associated agencies: the Pension Review Board, the Canadian Pension Commission, the War Veterans Allowance Board and the Bureau of Pensions Advocates.

The Portfolio provides medical, social and financial benefits to veterans and other eligible individuals. It serves a large client population and maintains files containing personal information about the individuals who have applied for or who are receiving benefits from Veterans Affairs. Over a period of many years' association with the Portfolio, from discharge onwards, a client may have occasion to deal with any or all of the five components of Veterans Affairs. The various branches and agencies share the use of the information to be found in client files and, in some cases, there are up to a dozen volumes of records per client.

Given the client-oriented role of Veterans Affairs, it is understandable that the vast majority of formal requests for information received, 97%, are made under the Privacy Act.

STATISTICAL REPORT

During the 1985-1986 reporting period, an effort was made to further refine the Portfolio statistical reporting system. Care was taken to ensure that the appropriate Personal Information Bank numbers were assigned to access requests. In addition, meetings were held with the various officers who have responsibility for statistical input and internal procedures were established in an attempt to standardize reporting practices in accordance with Treasury Board guidelines.

A total of 517 requests for personal information was received between April 1, 1985 and March 31, 1986, which represents an increase of 307 requests over the previous reporting period. This significant increase may be due in part to stricter control in assigning bank numbers, but the number of requesters has also increased greatly.

I. Requests under the Privacy Act

Received during reporting period	517	97%
Outstanding from previous period	16	3%
TOTAL	533	100%

Completed during reporting period	479	90%
Carried Forward	54	10%
TOTAL	533	100%

II. Disposition of Requests Completed

All information disclosed	296	62%
Information disclosed in part	67	14%
Request abandoned	7	1%
Information requested does not exist	27	6%
Request transferred	82	17%
TOTAL	479	100%

This is the first year in which Veterans Affairs has reported requests "transferred". Upon receiving a completed Personal Information Request Form that should be directed to another federal institution, a reference number is first assigned to it and it is subsequently logged in as a "request received", for statistical purposes. The transferred requests, then, account for 27% of the increase in requests received (82/307) over the last reporting period. The majority of the transfers were referred to the Public Archives of Canada -- National Personnel Records Centre, the institution which maintains military service records.

III. Exemptions Invoked

Section 19(1)(c)	21	26%
Section 21	1	1%
Section 23(a)	1	1%
Section 26	30	37%
Section 28	28	35%
TOTAL	81	100%

As reported in previous years, the exemptions under paragraph 19(1)(c) of the Act were invoked where information in departmental files was provided in confidence by a provincial institution, usually by a hospital or other medical facility. To determine a veteran's eligibility for benefits from Veterans Affairs, medical reports are requested from provincial health care institutions and placed on the veteran's file. If the file is accessed, the institution concerned is consulted and, in the cases where access is denied by the provincial facility, the paragraph 19(1)(c) exemption is invoked and the client advised of the address to which he/she may write directly to request the records.

The Sections 21 and 23(a) exemptions were applied in one case where an individual had requested his security clearance file after having been denied a clearance. The Canadian Security Intelligence Service, the body which had conducted the security clearance check, recommended these exemptions upon consultation.

The most frequently-applied exemption was Section 26. It was invoked in cases where the disclosure of records or portions of records would reveal to the applicant personal information about a third party. The Portfolio provides benefits to spouses and dependants, as well as to veterans. The pertinent documents are kept in the veteran's file, under one cover. Unless it is clear that the veteran provided the personal information about his family members in the first instance, their records are withheld from disclosure to the veteran.

Where, in the opinion of a qualified medical practitioner, the disclosure of certain sensitive medical information would be contrary to the best interests of the applicant, medical/psychological reports, or portions thereof, are withheld from disclosure pursuant to Section 28 of the legislation. Of course, the senior official designated by the Minister of Veterans Affairs as having authority to decide on Section 28 exemptions must approve the withholding of the information and an offer is made to have the requester's own physician review the records for release.

IV. Exclusions Cited

Nil report

V. Completion Time

30 days or under	337	71%
31 to 60 days	116	24%
61 to 120 days	26	5%
121 days or over	0	0%
TOTAL	479	100%

VI. Extensions

	30 days or under		31 days or over	
Interference with operations	125	94%	7	78%
Consultation	8	6%	2	22%
TOTAL	133	100%	9	100%

Table V above shows that in 29% of the cases Veterans Affairs exceeded the 30-day legislated time limit in completing requests. Table VI indicates that in most instances a time extension was required because of "interference with operations".

Several points regarding turn-around times should be made. First, as mentioned in the "INTRODUCTION", there are several agencies within Veterans Affairs to which a dissatisfied client may appeal a decision made concerning the benefits to be given. The preparation of a client's case and the decision-making process take time and the various Portfolio organizations involved must share the one client file. Unless otherwise notified by the individual who has applied to receive records under the Privacy Act at the same time as other administrative activities are under way, the practice of the Access to Information and Privacy Coordinator's Office is not to interfere with the on-going application for benefits or appeal, but to wait until the files are available. This accounts for many of the time extensions.

Second, institutions are required to report the number of Personal Information Banks accessed. Many applicants request copies of their entire file, thereby accessing up to seven or more banks. It follows that when an extension notice is sent to the applicant, the one notice covers all banks accessed. However, for reporting purposes, the "number of extensions" equals the number of banks concerned and not the number of requesters. This skews the statistics to some degree.

Finally, it should also be noted that the percentage of requests requiring more than 30 days to complete has decreased from 50% in 1984-1985 year to 29% in this reporting period. This drop is due, in part, to the availability of additional support staff to the officers who review files for release. This will be discussed in more detail below under "ORGANIZATION".

VII. Translations

Nil report

VIII. Method of Access

Copies given	360	99%
Examination	0	0%
Copies and examination	3	1%
TOTAL	363	100%

During the 1985-1986 reporting period the vast majority of requesters asked to receive copies of their records, although applicants may examine their files personally at any of the Portfolio offices across the country.

IX. Correction and Notation

Corrections requested	3
Corrections made	1
Notation attached	1

Three Record Correction Requests were received. One was outstanding at the end of the reporting period. In the one case where a correction was made, the requester noted that on a medical report he had accessed, reference was made to the fact that he did not wear an artificial appliance. His receipt for such an appliance served as documentary proof that there was indeed an error.

In the case where a notation was made, the complainant's letter was placed on his file to indicate his disagreement with his physician's diagnosis.

X. Costs

Salary	$211,749
Administrative (Operations and Maintenance)	8,849
TOTAL	$220,598
Person-years utilized	7.116

Costs for this period were calculated in accordance with previously-established procedures. They have increased slightly this year, while operating/administrative costs have decreased by approximately 66%. It appears that the start-up operating costs associated with the implementation of the new program were borne in the first two years after promulgation of the legislation, causing administration costs to level off in this reporting period.

There has also been an increase of about 1.5 person-years. Again, this is partly because of a reorganization of the Privacy and Access functions within Veterans Affairs (see "ORGANIZATION" below) and, in part, because of the increased volume of requests.

XI. Complaints to the Privacy Commissioner

Complaints Activity:

Outstanding from previous period		6
Number initiated in reporting period		4
Number completed in reporting period		8
Number carried forward		2
Reasons for Complaints:	Non-disclosure	4
Disposition of Complaints:	Complaint unjustified	6
	Recommendation accepted	2

Number of new exempt banks: Nil

XII. Appeals to the Federal Court

Nil report

Tables XI and XII are self-explanatory. Veterans Affairs has not yet had a case referred to Federal Court. In those instances where the Privacy Commissioner's Office recommended the release of information initially withheld by the Portfolio, a re-examination of the records in question indicated that release was in order and the recommendation was followed.

ORGANIZATION

The delegation orders signed in 1983 by the two Heads of the Institution for the Portfolio, the Minister of Veterans Affairs and the Chairman of the Pension Review Board, were still in force during this reporting period.

There were, however, significant changes during 1985-1986 in the internal organization in place to implement the Privacy legislation. Early in the reporting period, a separate Access to Information and Privacy Coordinator position was created with full responsibility for implementation of the legislation, reporting directly to the Assistant Deputy Minister, Finance, Personnel and Administration.

Concurrently, the roles and responsibilities of the Access to Information and Privacy Section were redefined. Previously, staff of the ATIP Section received requests for information, reviewed and prepared files for release and undertook negotiations with the delegated authorities. In short, the work involved in the process of responding to access requests was done entirely within the ATIP Section. There was also a network of branch/agency ATIP Liaison Officers at Head Office and in the Regional Offices. These officers were the designated contacts for the ATIP Section and were "resident experts" on such matters as the records created in support of the programs administered by their respective units.

The re-alignment of functions involved the transfer of the work on requests to the branches and agencies themselves and the creation of a small coordination office. The ATIP Coordinator's Office became responsible for monitoring requests and providing functional guidance in the preparation of records for release; for providing advice to Portfolio staff at all levels in the application and interpretation of the legislation; for consulting with outside federal institutions as well as other levels of government on behalf of Veterans Affairs, as necessary; for the coordination of branch and agency activities in such matters as the preparation of required reports and the revision of the Personal Information Index; for developing informational material for use by staff and for conducting any training or briefings needed by Portfolio members.

The role of the ATIP Liaison Officers was enhanced to include work on personal information requests. They are now actively involved in the implementation of the legislation on behalf of their respective organizations. In addition, Portfolio managers are directly responsible for Privacy matters insofar as their work or employees are involved.

IMPLEMENTATION

There have been several developments in the implementation process in this reporting period. Each of these will be discussed separately below.

Employee Briefings

At the end of the 1984-1985 year it was reported that field staff in Portfolio Regional and District Offices had been briefed on the Privacy and Access legislation. In the 1985-1986 year, some 30 information sessions were conducted for Head Office staff at all levels. The briefings consisted of an in-depth review of the legislation and related government policy, the intra-Portfolio ATIP organization and the rights and responsibilities of employees under the Acts. Informal discussion and the airing of specific work-related problems were encouraged.

Briefing sessions have now been held in all Portfolio offices across the country. Periodic review sessions and informal meetings will be held to keep employees abreast of new developments and allow them to discuss problems or concerns in the future.

Distribution of "General Employee Bulletin No. 2"

During the previous reporting period, a system was instituted whereby Portfolio staff was informed of everyday ATIP concerns through the distribution of "General Employee Bulletins".

The second such bulletin was published in this reporting period. It discussed aspects of collection, protection, use and disclosure of personal information relevant to the operational units of Veterans Affairs. The subjects covered included the integrity of client authorization forms, dealing with telephone inquiries, permissible disclosure without the consent of the person concerned as a "consistent use" of the information, and hard copy file/computer security suggestions.

Privacy Act Statements on Forms Collecting Personal Information

In accordance with the collection provisions of the Privacy Act and the related Treasury Board policy, internal procedures have been established to include a Privacy Act statement on forms designed to collect personal information.

Upon receipt of a form for update or reprint, or when a new form is developed, the Forms Management unit sends the form in question to the ATIP Coordinator's Office for review. The Coordinator's Office, in turn, decides whether or not a Privacy Act statement is required. If not, the form is returned immediately.

If a statement is required, it is drafted and discussed with the appropriate branch or agency ATIP Liaison Officer. A final revision is then sent back to Forms Management for inclusion in the end product.

A More Open Approach: Section 28 Exemption

As discussed earlier, there is often a substantial amount of medical information in Veterans Affairs files. According to Portfolio procedure, when a request for medical information is received, the relevant pages are photocopied from the files. A preliminary review is then done by an ATIP Liaison Officer, who flags important pages before passing the entire package on to a qualified medical practitioner for medical review. In some cases there are hundreds of pages of medical information involved and the "flag" system allows the doctor to get an idea of the veteran's background in a very short time. The reviewing physician may recommend disclosure of the information in its entirety or may suggest possible deletions. The recommended deletions are then sent to a senior official with delegated authority for approval/non-approval before the severing is done.

The experience of Veterans Affairs with this exemption has developed and changed over time. Under Part IV of the Canadian Human Rights Act, the medical exemption was applied quite rigorously. In cases where sensitive psychological information was involved, entire pages were withheld from disclosure. With the promulgation of the Privacy Act in 1983, the medical exemption was re-examined and, in the spirit of the new legislation, procedures were established whereby only sentences and words open to a harmful interpretation by the requester were deleted. This allowed the veteran to receive sensitive medical reports that contained sufficient detail to make sense.

Recently, however, after a meeting of Portfolio medical and psychiatric advisers, it was decided that the deletion of an occasional word or line from reports might be more harmful to people with a mental condition than receipt of the entire record. The present policy, then, involves the same review procedure as described above, but with the release of medical files in their entirety occurring more frequently. Only in cases where the reviewing physician fears a strong negative impact of the release of records on the requester are recommendations for deletion made.

In cases where deletions are recommended, it is Portfolio practice to advise the requester that an independent review of the entire record may be made by a physician of his/her choice. To date, no request to refer a case to a private practitioner has been made. In the event that it were, the name and address of the doctor would be obtained and copies of the entire medical record transferred to him or her.

Unique Bank Created for Section 8(2)(e) Requests

During this reporting period a "Unique Bank" was created, where records pertaining to requests made under Section 8(2)(e) of the Privacy Act are maintained. These records are kept securely in the ATIP Coordinator's Office. They include formal applications to receive personal information from Portfolio files, made by Federal Investigative Bodies (as set out in Schedule I of the Regulations Respecting Access to Information); decisions made by the Deputy Minister of Veterans Affairs, who receives the applications on a case-by-case basis; correspondence relevant to the requests; and copies of any information that may have been released in response to applications by Investigative Bodies. The Unique Bank is available to the Privacy Commissioner in the event of an investigation or audit.

Veterans Affairs Participation in the Review of the Legislation by the Standing Committee on Justice and Legal Affairs

The Portfolio has been involved extensively in the mandatory three-year review of the legislation. A questionnaire was received, a telephone interview with the ATIP Coordinator conducted, a brief on the most frequently used exemptions was prepared and a report submitted on the Portfolio experience with the various sections of the Privacy Act.

CONSISTENT USES

By way of identifying the details of the various uses made of personal information by Veterans Affairs staff, the ATIP Liaison Officers conducted surveys of their respective organizations. Some used written questionnaires; others conducted telephone and personal interviews.

The information obtained was submitted to the ATIP Coordinator's Office, where an examination of the uses was undertaken. Improper uses were addressed immediately. Proper uses not previously published in the "Personal Information Index" were identified and the Portfolio statement of "consistent uses" revised. The current statement is as follows:

Personal information may be provided to federal government institutions, or departments or agencies of provincial or municipal governments that require the information in the determination of the entitlement of the individual for any social/financial benefit; to qualified medical practitioners, health professionals or social agencies established or accredited by federal or provincial law to provide adequately a health or social service needed by the individual; or to members of a provincial legislative body acting in the interest of the individual. As well, information is disclosed to members of the Parliament of Canada acting in the interest of the individual. Where a pension recipient is residing in a foreign country, information may also be given to the administration of foreign governments for the purpose of administering pensions. In addition, it is used occasionally to support other claims of a similar nature.

FORMAL/INFORMAL INTERFACE

Portfolio employees seem now to be aware that most information contained in departmental files is governed by either the Privacy Act or the Access to Information Act. They have begun to consult their Liaison Officers or the Coordinator's Office regularly for advice and guidance.

During the reporting period, for example, a Portfolio manager requested special ATIP training for his employees: new telephone inquiry units were to be set up across the country and the people involved were to receive extensive training in the art of responding to telephone inquiries and about the details of the benefits that would be the subject of the inquiries. The ATIP Coordinator's Office was asked to prepare a presentation outline and reference material to be used by ATIP Liaison Officers in presenting those aspects of the Privacy legislation that would be relevant to the telephone inquiries personnel.

It is informal requests, such as telephone inquiries, that pose problems for employees, as they themselves are required to respond at the point of contact. Formal requests for information, on the other hand, are referred immediately to the ATIP offices for response.

COMMENTARY

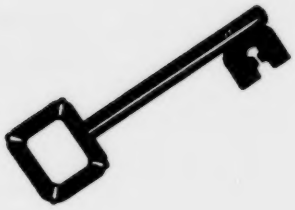
The third year of administration of the legislation has been an eventful one, as implementation functions were reorganized. The creation of a separate and distinct Coordination Office and transfer of operational responsibility for the legislation to managers within the various Portfolio units, has led to the assimilation of Privacy and Access into the planning, control and staffing activities of those organizations.

The main focus of activities has been in the areas of collection, protection and use of personal information. In an institution with a mandate to provide services and benefits to the public, the Fair Use and Disclosure Code must be understood and strictly implemented. The liaison network in place in Veterans Affairs and the employee awareness strategy, which includes briefings and the distribution of informational material, have contributed greatly to an understanding by staff members of their responsibilities under the legislation.

Gouvernement du Canada
Anciens Combattants

Government of Canada
Veterans Affairs

Rapport annuel de 1985-1986 présenté au Parlement sur l'administration de la Loi sur la protection des renseignements personnels



Canada

TABLE DES MATIÈRES

Page

Introduction 1

Rapport statistique 1

Hiérarchie décisionnelle 7

Mise en application 8

Séances d'information à l'intention des employés..... 8
Distribution du "Bulletin général aux employés -- n° 2".. 9
Déclaration sur la protection des renseignements personnels ajoutée aux formules servant à recueillir des renseignements personnels 9
Une approche plus ouverte: l'exception en vertu de l'article 28..... 9
Création d'un fichier unique pour les demandes en vertu de l'alinéa 8(2)(e)..... 11
Participation des Affaires des anciens combattants à l'examen de la Loi effectué par le Comité permanent sur la justice et les questions juridiques .. 11

Usages compatibles 11

Demandes officielles et officieuses 12

Commentaires 13

TROISIÈME RAPPORT ANNUEL PRÉSENTÉ AU PARLEMENT À L'ÉGARD DE LA PÉRIODE ALLANT DU 1er AVRIL 1985 AU 31 MARS 1986

INTRODUCTION

En conformité des dispositions de l'article 72 de la Loi, nous déposons auprès du Parlement le présent rapport annuel sur l'administration de la Loi sur la protection des renseignements personnels au sein du portefeuille des Affaires des anciens combattants.

Le Portefeuille comprend le ministère des Affaires des anciens combattants et quatre organismes associés, mais indépendants, à savoir: le Conseil de révision des pensions, la Commission canadienne des pensions, la Commission des allocations aux anciens combattants et le Bureau de services juridiques des pensions.

Le Portefeuille fournit des soins médicaux, des services sociaux et des prestations financières aux anciens combattants et aux autres personnes admissibles. Il dessert une vaste clientèle et conserve des dossiers qui contiennent des renseignements personnels au sujet de ceux qui ont demandé des prestations du Portefeuille ou qui en reçoivent. Dans les rapports qu'il entretient avec le Portefeuille au cours des nombreuses années qui suivent sa libération du service, un client pourra avoir l'occasion de traiter avec l'une ou l'autre ou avec l'ensemble des composantes du Portefeuille. Les divers secteurs et organismes utilisent tous les renseignements se trouvant dans les dossiers des clients et, dans certains cas, ces dossiers peuvent comporter jusqu'à 12 volumes.

Compte tenu de la vocation de service à la clientèle qu'a le Portefeuille, il n'est pas surprenant de constater que la majorité des demandes officielles de renseignements, dans une proportion de 97 p. 100, sont présentées en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

RAPPORT STATISTIQUE

Au cours de la période de rapport 1985-1986, le Portefeuille a déployé des efforts pour améliorer son système d'établissement de rapports statistiques. Nous avons pris soin de nous assurer que le numéro du fichier de renseignements personnels pertinent était affecté à chaque demande d'accès. De plus, nous avons consulté les divers responsables des intrants statistiques et avons établis des modalités internes dans le but de normaliser les méthodes d'établissement des rapports en fonction des lignes directrices du Conseil du Trésor.

Au total, nous avons reçu 517 demandes de renseignements personnels entre le 1er avril 1985 et le 31 mars 1986; ce chiffre représente une augmentation de 307 demandes par rapport à l'exercice précédent. Une telle augmentation est peut-être partiellement imputable au contrôle plus strict établi sur l'affectation des numéros de fichier, mais le nombre de demandeurs a aussi augmenté notablement.

I. Demandes présentées en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels

Demandes reçues au cours de la période de rapport	517	97 %
Demandes reportées de la période de rapport précédente	16	3 %
TOTAL	533	100 %
Demandes traitées au cours de la période de rapport	479	90 %
Demandes reportées à la période subséquente	54	10 %
TOTAL	533	100 %

II. Disposition des demandes traitées

Renseignements intégralement communiqués	296	62 %
Renseignements partiellement communiqués	67	14 %
Demandes retirées	7	1 %
Renseignements demandés inexistants	27	6 %
Demandes transférées	82	17 %
TOTAL	479	100 %

C'est la première année que le Portefeuille fait état des demandes transférées. Lorsque nous recevons une formule de demande de renseignements personnels dûment remplie et qui doit être envoyée à une autre institution fédérale, nous lui affectons d'abord un numéro de référence, puis nous l'inscrivons dans la colonne "demandes reçues", aux fins de statistiques. Ainsi, les demandes transférées représentent 27 p. 100 de l'augmentation du nombre de demandes reçues (82/307) par rapport à l'exercice précédent. La majorité des demandes transférées ont été envoyées aux Archives publiques du Canada -- Centre national des documents du personnel, c'est-à-dire, le service qui conserve les dossiers de service militaire.

III. Exceptions invoquées

Alinéa 19(1)(c)	21	26 %
Article 21	1	1 %
Article 23(a)	1	1 %
Article 26	30	37 %
Article 28	28	35 %
TOTAL	81	100 %

Comme par les années passées, les exceptions en vertu de l'alinéa 19(1)(c) de la Loi ont été invoquées lorsqu'il s'agissait d'informations se trouvant dans les dossiers du Ministère et fournies à titre confidentiel par un établissement provincial, habituellement un hôpital ou un autre établissement de soins. Pour établir l'admissibilité d'un ancien combattant aux prestations versées par les Affaires des anciens combattants, il faut obtenir des rapports médicaux des établissements de santé provinciaux et les verser dans le dossier de l'ancien combattant. Si une demande d'accès est présentée à l'égard d'un dossier contenant ce type de rapport médical, l'établissement ayant initialement fourni l'information est consulté et, lorsque ledit établissement provincial refuse d'accorder l'accès, le Ministère invoque l'exception en vertu de l'alinéa 19(1)(c) et informe le client de l'adresse à laquelle il doit écrire pour demander directement l'accès à son dossier.

Les exceptions en vertu des articles 21 et 23(a) ont été utilisées dans le cas d'un particulier qui avait demandé son dossier d'autorisation sécuritaire après qu'une cote de sécurité lui eut été refusée. Le Service canadien du renseignement de sécurité, soit l'organisme qui avait effectué l'enquête au sujet de ladite personne, a recommandé, après consultation, de recourir aux exceptions en question.

L'exception la plus souvent invoquée a été celle en vertu de l'article 26. Elle a été utilisée lorsque la communication, au demandeur, d'un dossier ou d'une partie de dossier divulguerait des renseignements personnels concernant un tiers; en effet, le Portefeuille verse des prestations aux conjoints et aux personnes à charge, en plus d'en verser aux anciens combattants. Les documents concernant ces autres personnes sont conservés dans le dossier de l'ancien combattant, sous un seul et même nom. A moins qu'il ne soit clair que l'ancien combattant avait lui-même initialement fourni les renseignements personnels concernant les membres de sa famille, les documents concernant ces autres personnes ne lui sont pas communiqués.

Lorsqu'un médecin compétent estime que la communication de certains renseignements médicaux délicats serait contraire à l'intérêt du requérant, les rapports médicaux et psychologiques ou des parties de ces rapports sont exclus en vertu de l'article 28 de la Loi. Evidemment, le cadre supérieur désigné par le ministre des Affaires des anciens combattants à titre de responsable des exceptions en vertu de l'article 28 doit approuver les refus de communication de renseignements; le requérant se voit en outre offrir la possibilité que son dossier soit transmis à son médecin de famille.

IV. Exclusions citées

Aucune

V. Délais de traitement

30 jours ou moins	337	71 %
31 à 60 jours	116	24 %
61 à 120 jours	26	5 %
121 jours ou plus	0	0 %
TOTAL	479	100 %

VI. Prorogations du délai

	30 jours ou moins		31 jours ou plus	
Interférence dans les opérations	125	94 %	7	78 %
Consultation	8	6 %	2	22 %
TOTAL	133	100 %	9	100 %

Le tableau V ci-dessus indique que dans 29 p. 100 des cas, le Portefeuille a dépassé la limite légale de 30 jours pour le traitement des demandes. Le tableau VI indique que dans la plupart des cas, une prorogation du délai a été demandée pour cause d'interférence dans les opérations.

Il convient d'expliquer certains aspects du temps de traitement des demandes. Premièrement, comme nous l'expliquions dans la partie "INTRODUCTION", le portefeuille des Affaires des anciens combattants comporte plusieurs organismes auprès desquels un client insatisfait peut en appeler au sujet d'une décision portant sur les prestations. La préparation du cas du client et le processus décisionnel exigent beaucoup de temps et les diverses composantes du Portefeuille ont toutes recours à l'unique exemplaire du dossier du client. À moins d'avoir reçu un avis contraire de la part de celui qui demande l'accès à des documents en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels et ce, au moment où d'autres activités administratives sont en

cours, le Bureau du coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels n'intervient habituellement pas dans le processus de demande ou d'appel, mais préfère attendre que le dossier soit disponible. Cet usage est donc responsable d'un grand nombre de prorogations de délai.

Deuxièmement, les institutions sont tenues de rendre compte du nombre de fichiers de renseignements personnels qui ont fait l'objet d'une demande d'accès. De nombreux requérants demandent une copie de l'ensemble de leur dossier, ce qui nécessite un accès touchant jusqu'à sept fichiers ou plus. Il s'ensuit donc que lorsqu'un avis de prorogation de délai est envoyé au requérant, ledit avis touche tous les fichiers utilisés. Cependant, aux fins de l'établissement du rapport, le nombre de prorogations est égal au nombre de fichiers visés, et non au nombre de demandeurs. Cette exigence dénature donc les statistiques dans une certaine mesure.

Enfin, il convient de noter que le pourcentage de demandes ayant exigé plus de 30 jours de traitement est passé de 50 p. 100 en 1984-1985 à 29 p. 100 au cours de l'exercice. Cette baisse est en partie due à la disponibilité d'employés de soutien supplémentaires auprès des agents chargés d'examiner les dossiers à communiquer. Ce point sera abordé ultérieurement plus en détail à la rubrique "HIERARCHIE DECISIONNELLE".

VII. Traductions

Aucune

VIII. Méthode de consultation

Copies communiquées	360	99 %
Examens de l'original	0	0 %
Copies et examens	3	1 %
TOTAL	363	100 %

Au cours de la période de rapport 1985-1986, la grande majorité des requérants ont demandé de recevoir une copie de leur dossier et ce, même s'ils peuvent examiner leur dossier personnellement à n'importe quel des bureaux du Portefeuille au Canada.

IX. Corrections et mentions

Corrections demandées	3
Correction apportée	1
Mention jointe	1

Nous avons reçu trois demandes de correction de dossier. Une de ces demandes n'avait pas encore été traitée à la fin de la période de rapport visée par le présent document. Dans un autre cas, une correction a été apportée; en effet, le requérant avait remarqué, dans un rapport médical qui lui avait été communiqué, une mention du fait qu'il ne portait pas une protèse artificielle. Le reçu relatif à ladite prothèse a servi de document à l'appui pour prouver qu'il y avait effectivement une erreur dans le rapport. Enfin, une mention a été ajoutée à un dossier; il s'agit d'une lettre du plaignant qui a été jointe à son dossier pour faire état de son désaccord avec le diagnostic du médecin.

X. Coûts

Salaire	$211,749
Frais administratifs (fonctionnement et maintien)	8,849
TOTAL	$220,598
Années-personnes utilisées	7,116

Les coûts relatifs à la présente période de rapport ont été calculés conformément aux modalités établies antérieurement. Au cours de l'exercice, ces coûts ont légèrement augmenté tandis que les frais administratifs et de fonctionnement ont chuté d'environ 66 p. 100. Les frais d'établissement associés à la mise en oeuvre du nouveau programme ont été répartis sur les deux premières années suivant l'adoption de la Loi, ce qui explique la baisse de frais d'administration pour la présente période.

On note également une augmentation de 1,5 années-personnes. Encore une fois, cette augmentation est en partie due à la réorganisation des fonctions liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels au sein du Portefeuille (voir la rubrique "HIERARCHIE DECISIONNELLE" ci-dessous) et, en partie, à l'augmentation du nombre des demandes.

XI. Plaintes déposées auprès du Commissaire à la protection de la vie privée

Nombre de plaintes:

Reportées de la période précédente	6
Reçues au cours de la présente période	4
Traitées au cours de la présente période	8
Reportées à la période suivante	2

Motifs de la plainte:	
refus de communiquer les renseignements demandés	4

Règlement des plaintes:	jugées injustifiées	6
	recommandation acceptée	2
Nombre des nouveaux fichiers fichiers exceptés:	Aucun	

XII. Appels auprès de la Cour fédérale

Aucun

Les tableaux XI et XII n'ont pas besoin d'explication. Le Portefeuille n'a pas encore eu à défendre de décision devant la Cour fédérale. Dans les cas où le Bureau du commissaire à la protection de la vie privée a recommandé de communiquer les informations initialement refusées par le Portefeuille, un réexamen du dossier en question a révélé que la communication des renseignements demandés était justifiée et la recommandation a été suivie.

HIÉRARCHIE DÉCISIONNELLE

Les instruments de délégation signés en 1983 par les deux chefs de l'institution pour le Portefeuille, soit le ministre des Affaires des anciens combattants et le président du Conseil de révision des pensions, étaient encore en vigueur pendant la présente période de rapport.

Il est cependant survenue d'importantes modifications dans l'organisme interne chargé de la mise en oeuvre de la Loi sur la protection des renseignements personnels, au cours de 1985-1986. Au début de la présente période de rapport, un poste distinct de coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a été créé; le titulaire s'est vu confier la pleine responsabilité de la mise en application de la Loi et le devoir de rendre compte directement au sous-ministre adjoint, Finances, Personnel et Administration.

Au même moment, les rôles et responsabilités de la Section de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels étaient redéfinis. Auparavant, les employés de la Section de l'AIPRP recevaient les demandes d'information, examinaient les documents et préparaient les dossiers à communiquer, puis ils entreprenaient des négociations avec les fondés de pouvoir. En d'autres mots, tout le travail relatif au traitement des demandes d'accès se faisait à l'intérieur de la section. Il existait également un réseau d'agents de liaison de l'AIPRP dans les secteurs et organismes, à l'Administration centrale et dans les bureaux régionaux. Ces agents servaient de personnes-ressources auprès de la Section de l'AIPRP et jouaient le rôle d'experts-conseils internes au sujet de questions comme l'accessibilité des dossiers créés à l'appui des programmes administrés par leurs unités respectives.

La réorganisation des fonctions a entraîné le transfert des tâches aux secteurs et organismes et la création d'un petit bureau de coordination. Le Bureau du coordonnateur de l'AIPRP est donc devenu responsable de contrôler les demandes et d'assurer la direction fonctionnelle touchant la préparation des dossiers à communiquer; de donner des conseils aux employés du Portefeuille, à tous les niveaux, au sujet de l'application et de l'interprétation de la Loi; de consulter d'autres institutions fédérales ainsi que d'autres paliers de gouvernement au nom du Portefeuille, au besoin; de coordonner les activités des secteurs et organismes relatives à la préparation des rapports requis et à la révision des fichiers de renseignements personnels; d'élaborer des documents d'information à l'intention des employés, et d'organiser des séances de formation ou d'information à l'intention des employés du Portefeuille.

Le rôle des agents de liaison de l'AIPRP a été modifié afin d'inclure le travail lié aux demandes de renseignements personnels. Ces agents participent maintenant activement à la mise en oeuvre de la Loi au nom des organismes qu'ils représentent. De plus, les gestionnaires du Portefeuille sont directement responsables des questions de protection des renseignements personnels dans leurs secteurs d'activité et dans les activités des subalternes dont ils ont la charge.

MISE EN APPLICATION

Le processus de mise en application a donné lieu à plusieurs nouveautés au cours de la présente période. Chacune de ces nouveautés sera discutée séparément ci-dessous.

Séances d'information à l'intention des employés

À la fin de l'exercice 1984-1985, nous avons indiqué que le personnel des bureaux régionaux et de district du Portefeuille avait été invité à des séances d'information sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. Au cours de l'année 1985-1986, quelque 30 séances d'information ont été organisées à l'intention du personnel de tous les niveaux à l'Administration centrale. Ces séances comportaient un examen approfondi des Lois et des politiques gouvernementales connexes, de l'organisation interne de l'AIPRP au sein du Portefeuille, et des droits et responsabilités des employés en vertu des deux Lois en question. Après ces séances, les organisateurs encourageaient les échanges libres et l'exposition de problèmes particuliers directement liés au travail.

Des séances ont maintenant été organisées dans tous les bureaux du Portefeuille au pays. Des sessions informelles et des réunions d'information seront offertes à l'avenir pour tenir les employés au courant des nouveautés dans le domaine et leur permettre de discuter de problèmes et de cas particuliers.

Distribution du "Bulletin général aux employés -- n° 2"

Au cours de la période de rapport antérieure, un système a été établi en vue d'informer les employés du Portefeuille des activités quotidiennes de l'AIPRP et ce, par l'intermédiaire d'un "Bulletin général aux employés".

Le deuxième bulletin de ce type a été publié au cours de la présente période de rapport. On y a abordé des aspects de la cueillette, de la protection, de l'utilisation et de la divulgation des renseignements personnels, présentant un intérêt pour les unités opérationnelles du Portefeuille. Parmi les sujets traités, notons l'intégrité des formules d'autorisation des clients, la manière de répondre aux demandes de renseignements par téléphone, les renseignements qui peuvent être communiqués sans le consentement de la personne intéressée, à titre d'usage compatible des renseignements, et les propositions touchant la sécurité des documents et des fichiers informatiques.

Déclaration sur la protection des renseignements personnels ajoutée aux formules servant à recueillir des renseignements personnels

Conformément aux dispositions sur la cueillette de la Loi sur la protection des renseignements personnels et à la politique connexe du Conseil du Trésor, nous avons élaboré des modalités internes en vue d'ajouter sur les formules servant à recueillir des informations personnelles une déclaration relative à la protection des renseignements personnels.

Ainsi, lorsque l'unité de gestion des formules reçoit une demande de mise à jour ou de réimpression d'une formule ou une demande de création d'une nouvelle formule, elle envoie ladite formule au Bureau du coordonnateur de l'AIPRP, pour fins d'examen. Le personnel du Bureau du coordonnateur décide par la suite s'il convient ou non d'ajouter une déclaration sur la protection des renseignements personnels. Lorsqu'une telle déclaration n'est pas requise, la formule est immédiatement retournée à l'unité de gestion des formules.

Par contre, s'il convient d'ajouter à la formule une déclaration sur la protection des renseignements personnels, une telle déclaration est rédigée puis fait l'objet de discussion avec l'agent de liaison de l'AIPRP du secteur ou de l'organisme concerné. Une version finale est ensuite envoyée à la gestion des formules, aux fins d'ajout sur la formule en question.

Une approche plus ouverte: l'exception en vertu de l'article 28

Comme nous l'avons mentionné précédemment, les dossiers du Portefeuille comportent souvent une grande quantité de

renseignements de nature médicale. Selon les modalités de fonctionnement du Portefeuille, lorsqu'une demande de renseignements médicaux est reçue, les pages pertinentes du dossier sont photocopiées; l'agent de liaison de l'AIPRP procède ensuite à un examen préliminaire, marque les pages importantes d'un onglet avant de transmettre l'ensemble du dossier à un médecin compétent qui en fera un examen attentif. Dans certains cas, il s'agit de centaines de pages de renseignements médicaux à examiner et le système des onglets pour marquer les pages importantes permet au médecin de se faire rapidement une idée des antécédents de l'ancien combattant. Le médecin chargé de l'examen peut recommander de communiquer l'ensemble des renseignements ou proposer certains retranchements. Les parties qu'il recommande de ne pas communiquer sont envoyées à un cadre supérieur ayant le pouvoir d'approbation ou de refus, avant que le retranchement ne soit effectué.

L'expérience du Portefeuille touchant l'exception en vertu de l'article 28 a évolué et s'est modifiée avec le temps. Conformément à la partie IV de la Loi canadienne sur les droits de la personne, l'exception pour des raisons médicales était appliquée très rigoureusement. Lorsqu'il s'agissait de renseignements psychologiques délicats, des pages entières étaient retranchées. Après la promulgation de la Loi sur la protection des renseignements personnels en 1983, l'exception pour des raisons médicales a été réexaminée et, dans l'esprit de la nouvelle Loi, des modalités ont été établies afin de permettre de retrancher uniquement les phrases ou les termes pouvant faire l'objet d'une interprétation erronée ou nuisible. Cette modification a donc permis aux anciens combattants d'obtenir des rapports médicaux délicats qui contenaient suffisamment de renseignements pour être compréhensibles.

Toutefois, après une récente réunion des conseillers médicaux et psychiatriques du Portefeuille, il a été convenu que le fait de supprimer un mot ici et là ou une ligne d'un rapport médical pourrait être plus nuisible aux personnes souffrant de troubles mentaux que le fait de recevoir le dossier intégral. La politique actuelle comporte donc les mêmes modalités d'examen qu'auparavant, mais permet de communiquer plus fréquemment un dossier médical intégral. Le retranchement de certaines parties de rapports médicaux n'est aujourd'hui plus recommandé que lorsque le médecin craint que le fait de communiquer le dossier au requérant n'entraîne une réaction néfaste grave.

Lorsqu'un retranchement est recommandé, le Portefeuille a pour pratique d'informer le demandeur qu'un médecin de son choix pourra faire un examen indépendant de l'ensemble du dossier. Jusqu'à maintenant aucune demande en ce sens n'a été faite, mais si le cas se présente, il suffira d'obtenir le nom et l'adresse du médecin en question et de lui envoyer une copie complète du dossier médical.

Création d'un fichier unique pour les demandes en vertu de l'alinéa 8(2)(e)

Au cours de la présente période de rapport, un fichier unique a été créé en vue de conserver les dossiers relatifs aux demandes en vertu de l'alinéa 8(2)(e) de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Ces dossiers sont conservés en toute sécurité dans le Bureau du coordonnateur de l'AIPRP. Ils comprennent la demande officielle de communication de renseignements personnels provenant des dossiers du Portefeuille, présentée par les organismes d'enquête fédéraux (énoncés à l'annexe I du Règlement concernant l'accès à l'information); les décisions prises par le sous-ministre des Affaires des anciens combattants, lequel reçoit les demandes cas par cas; la correspondance relative aux demandes; et des copies de tous les renseignements communiqués en réponse aux demandes des organismes d'enquête. Ce fichier unique est à la disposition du commissaire à la protection de la vie privée pour fins d'enquête ou d'investigation.

Participation des Affaires des anciens combattants à l'examen de la Loi effectué par le Comité permanent sur la justice et les questions juridiques

Le Portefeuille s'est occupé intensivement de l'examen obligatoire de la Loi effectué trois ans après sa promulgation. Nous avons reçu un questionnaire et le coordonnateur de l'AIPRP a répondu à une entrevue téléphonique; en outre, nous avons rédigé un rapport sur les exceptions les plus fréquemment invoquées et sur l'expérience acquise au sein du Portefeuille à l'égard des divers articles de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

USAGES COMPATIBLES

Afin de préciser les diverses utilisations des renseignements personnels faites par les employés du Portefeuille, les agents de liaison de l'AIPRP ont effectué une enquête au sein des organismes qu'ils représentent. Certains ont utilisé un questionnaire écrit, tandis que d'autres ont fait leur enquête par téléphone ou au moyen d'entrevues personnelles.

Les renseignements obtenus ont été transmis au Bureau du coordonnateur de l'AIPRP où ils ont été examinés. Les usages inappropriés ont fait l'objet d'une attention immédiate. Par ailleurs, les usages appropriés mais non mentionnés précédemment dans le "Répertoire des renseignements personnels" ont été définis et la déclaration sur les "usages compatibles" de renseignements personnels a été révisée. Voici le texte de cette déclaration après la mise à jour:

> Les renseignements personnels peuvent être communiqués aux institutions fédérales, ou aux ministères ou organismes d'un gouvernement provincial ou municipal,

dans la mesure où ces instances doivent établir le droit de l'intéressé à une prestation sociale ou financière; aux praticiens qualifiés, aux professionnels de la santé ou aux organismes d'action sociale établis ou accrédités par une loi fédérale ou provinciale, dans la mesure où ils cherchent à assurer adéquatement un service social ou de santé dont a besoin l'intéressé; ou aux députés provinciaux agissant dans l'intérêt de ce dernier. De plus, les renseignements peuvent être communiqués aux députés fédéraux agissant dans l'intérêt de la personne concernée. En outre, lorsqu'un bénéficiaire réside en pays étranger, certains renseignements peuvent être fournis aux gouvernements de pays étrangers aux fins d'administrer les pensions. Ces renseignements peuvent aussi être utilisés occasionnellement pour étayer d'autres demandes de même nature.

DEMANDES OFFICIELLES ET OFFICIEUSES

Les employés du Portefeuille semblent avoir compris que la plupart des renseignements se trouvant dans les dossiers du Ministère sont régis soit par la Loi sur la protection des renseignements personnels soit par la Loi sur l'accès à l'information. Ils ont donc commencé à consulter régulièrement leur agent de liaison ou le Bureau du coordonnateur pour obtenir des conseils et des directives.

Par exemple, au cours de la période visée par le présent rapport, un gestionnaire du Portefeuille a demandé une formation spéciale pour ses employés en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels; en effet, de nouvelles unités de traitement des demandes de renseignements par téléphone devaient être créées dans tous les bureaux du pays et les préposés à ce service téléphonique devaient recevoir une formation poussée sur la manière de répondre aux demandes de renseignements par téléphone et sur les particularités des prestations faisant l'objet des demandes de renseignements. On a donc demandé au Bureau du coordonnateur de l'AIPRP de faire un plan de présentation et de produire des documents de référence dont les agents de liaison de l'AIPRP pourraient se servir pour expliquer les aspects de la Loi sur la protection des renseignements personnels présentant un intérêt pour les préposés aux demandes de renseignements par téléphone.

C'est plutôt dans le domaine des demandes officieuses, par exemple les demandes de renseignements par téléphone que les employés rencontrent le plus de problèmes, car ils doivent eux-mêmes répondre sur-le-champ. Par contre, les demandes officielles de renseignements sont transmises immédiatement au Bureau du coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels aux fins de traitement.

COMMENTAIRES

La troisième année d'administration de la Loi a été pleine de rebondissements, en particulier à cause de la réorganisation des responsabilités touchant la mise en application. La création d'un bureau de coordination distinct et le transfert de la responsabilité opérationnelle pour la mise en oeuvre de la Loi aux gestionnaires des diverses unités du Portefeuille, ont entraîné l'intégration de la fonction d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels dans les activités de planification, de contrôle et de dotation de chacun de ces organismes.

L'essentiel de nos activités s'est fait dans les domaines de la cueillette, de la protection et de l'utilisation des renseignements personnels. Dans une institution dont le mandat est de fournir des services et des prestations au public, l'usage pertinent et le code de communication des renseignements personnels doivent être compris et strictement appliqués. Le réseau de liaison en place au sein du Portefeuille et la stratégie d'information des employés, laquelle comporte des séances d'information et la distribution de documents d'information, ont grandement contribué à mieux faire comprendre aux employés leurs responsabilités en vertu de la Loi.